



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000105573

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1027562-15.2024.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante SÍLVIA BISPO DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO DAYCOVAL S/A e ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MATHEUS FONTES (Presidente) E CAMPOS MELLO.

São Paulo, 19 de fevereiro de 2026.

MARIO SERGIO LEITE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 1.177

Apelação nº 1027562-15.2024.8.26.0005

Apelante: SILVIA BISPO DE SOUZA

Apelado: BANCO DAYCOVAL S/A E ITAÚ UNIBANCO S/A.

Origem: 1º Vara Cível do Foro Regional V de São Miguel Paulista

Juiz(a): CAROLINA SANTA ROSA SAYEGH

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de nulidade de contrato c/c repetição de indébito e indenização por danos morais. Preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo banco afastada, à luz da teoria da asserção. Inovação recursal configurada quanto à alegação de inexistência de contratação, diante de confissão da parte autora na inicial e documentação apresentada evidenciando assinatura e disponibilização dos valores. Relação de consumo caracterizada. Aplicabilidade do código de defesa do consumidor, nos termos da súmula 297 do STJ. Fraude praticada por terceiro mediante golpe da falsa central de atendimento. Ausência de falha na prestação do serviço. Configuração de fortuito externo. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. Rompimento do nexo causal. Manutenção da improcedência. Recurso desprovido.

Trata-se de apelação interposta pela parte autora às folhas 314/324 em ação declaratória de nulidade de contrato cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais.

O juízo *a quo* julgou improcedentes os pedidos iniciais reconhecendo que a parte autora foi vítima do golpe do falso atendimento praticado por terceiro estranho à lide, sem qualquer participação das instituições réis, a quem a autora atribuiu a responsabilidade.

Em sede de recurso a parte autora requereu a reforma da sentença em razão de falha no sistema bancário, pleiteando o cancelamento do cartão de crédito



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

consignado, impedindo novos descontos em seu benefício previdenciário, visto que não celebrou referido contrato. Pugnando, ao final, pelo acolhimento de todos os pedidos iniciais.

As instituições rés ofertaram contrarrazões (fls. 325/345 e 349/358).

O Banco Daycoval apenas pugnou pela manutenção da sentença prolatada.

Enquanto, o banco Itaú requereu, preliminarmente, o reconhecimento de sua ilegitimidade passiva; no mérito, a manutenção da sentença com o reconhecimento de inexistência de falha na prestação dos serviços.

É o relatório.

A preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo apelado em sede de preliminar de contrarrazões não merece acolhida.

Nos termos da teoria da asserção, adotada pelo ordenamento jurídico brasileiro, a análise das condições da ação deve ser realizada com base nas afirmações constantes da petição inicial (in status assertionis). Assim, basta que, na narrativa inicial, haja imputação de responsabilidade ao apelado para que se reconheça, em sede de admissibilidade, a legitimidade passiva.

No caso concreto, verifica-se que a parte recorrente atribuiu ao recorrido participação na relação jurídica que deu origem à demanda, o que é suficiente para caracterizar sua legitimidade passiva, nos termos da teoria mencionada.

O recurso não comporta provimento.

A relação jurídica em questão consiste manifestamente em relação de consumo, de conformidade com os arts. 2º e 3º da Lei nº 8.078/90, aplicando-se, ao caso, as regras de proteção ao consumidor previstas nos arts. 6º e 7º, a de interpretação de que trata o art. 47 e aquela prevista no art. 52, todas do mesmo diploma legal. Veja-se, a propósito, a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça:

"O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras".

Constato a ocorrência de inovação recursal quanto a alegação da apelante de que não celebrou o contrato de cartão de crédito consignado.

Cumpre-se destacar que, nos termos do art. 1.013, §1º, do Código de Processo Civil, é vedada a inovação recursal em sede de apelação, salvo quando se tratar de matéria de ordem pública ou fatos supervenientes. A apelação deve se limitar à reiteração ou ao aprofundamento das teses já deduzidas na petição inicial, não sendo admissível a introdução de alegações novas que não foram objeto de debate na instância originária.

Às folhas 2 a parte apelante expressamente indica que aceitou a proposta do banco para a celebração do contrato de cartão de crédito, fato este inclusive corroborado pela documentação apresentada pelo apelado, que juntou contrato com a assinatura da recorrente às folhas 107/119. Por fim, a inovação recursal quanto a não celebração do contrato não deve ser acolhida, visto que a própria parte apelante arguiu em sede inicial que procedeu a assinatura do contrato.

Tem-se, ainda, que a prova documental evidencia que houve disponibilização de valores à apelante mediante depósito dos valores em sua conta vinculada ao Banco Itaú, fato incontroverso e confessado em sede inicial.

Tal alegação configura evidente inovação recursal, pois não foi deduzida oportunamente, nem se trata de matéria de ordem pública ou fato superveniente. A impugnação da contratação demonstrada por contrato, por sua natureza, demanda dilação probatória específica (perícia grafotécnica), incompatível com a fase recursal, além de ser incompatível com os demais argumentos apontados nos autos, visto que a apelante indicou na inicial que assinou o contrato.

Neste sentido:

Apelação. demanda declaratória de inexistência de contrato de cartão de crédito consignado, com pedidos cumulados de repetição de indébito e de

indenização de danos morais. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. DECISÃO modificada em parte. 1. parte em que a apelante impugna o capítulo da sentença no qual restou reconhecida a validade do negócio jurídico em questão. RAZÕES RECURSAIS DISSOCIADAS DOS FUNDAMENTOS DA SENTENÇA. inovação recursal configurada. INTELIGÊNCIA DAS NORMAS PREVISTAS NOS ARTS. 1.010, II E III e 1.014, DO C.P.C., bem como DA SÚMULA Nº 4 DO EXTINTO PRIMEIRO TRIBUNAL DE ALÇADA CIVIL de São Paulo. não conhecimento. 2. cerceamento defesa não caracterizado. 3. LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ NÃO CONFIGURADA. SANÇÃO IMPOSTA NA SENTENÇA AFASTADA. RECURSO provido em parte, na parte CONHECIDA. (TJSP; Apelação Cível 1001142-11.2025.8.26.0369; Relator (a): Campos Mello; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Monte Aprazível - 2ª Vara; Data do Julgamento: 27/11/2025; Data de Registro: 29/11/2025)

Se tal não bastasse, verifica-se ainda que improcede a alegação de falha na segurança do sistema bancário das empresas requeridas.

Importa esclarecer, desde logo, que a inversão do ônus probatório prevista no art. 6º, VIII, do CDC, somente se aplica às provas que razoavelmente se esperavam ao alcance do fornecedor, em razão da superioridade técnica e jurídica que ostenta, e na medida da hipossuficiência do consumidor, de modo que, no caso, não pode servir à condenação da fornecedora por ilícito para o qual não concorreu de forma eficaz, como será demonstrado a seguir.

Com efeito, não existe qualquer prova nos autos de que a parte recorrida participou da fraude cometida por terceiro da qual foi vítima a parte recorrente.

De fato, a parte não produziu qualquer prova, mesmo por indícios, que

o terceiro, autor do golpe demonstrado na inicial, tivesse qualquer relação com o banco, ademais, não existiu qualquer falha no sistema objeto do contrato de prestação de serviços firmado entre as partes.

Veja, infelizmente muito comum, a parte apelante foi vítima de fraude.

Malgrado tenha informado que recebeu ligação de número telefônico da central de atendimento do banco, não cuidou a parte recorrente de provar que agiu com cautela que se esperava, não há qualquer documento hábil nos autos apto a comprovar que a ligação tenha partido de qualquer banco ou de central de atendimento e o prejuízo decorrente das ações do recorrente não pode ser atribuído a qualquer falha no sistema de segurança do banco demandado.

A parte apelante recebeu ligação de terceiros realizando empréstimo com sociedade de crédito terceira e logo tratou de seguir as orientações que lhe foram passadas pelo meliante, possibilitando, com isso, a consecução da fraude e realizou transferência bancária para terceiro estranho à lide (fls. 27).

Diversas instituições financeiras realizaram campanhas para alertar os consumidores acerca de golpes realizados a pretexto de confirmação de transações, atualização de segurança, dentre outros, conforme documentos encartados com a defesa.

Trata-se, aqui, como se nota, do "golpe da falsa central de atendimento", também chamado de "golpe do falso funcionário", conforme bem apontado pelo magistrado de primeira instância.

A parte apelante, de livre e espontânea vontade, após contato com o fraudador através do telefone, confirmou e entregou seus dados bancários em favor de terceiros estranhos à lide e desconhecidos por ela.

Ora, acabou agindo com desídia, pois não teve a devida cautela ao confirmar a autenticidade das mensagens recebidas do estelionatário. A manipulação cometida pelo criminoso levou a parte interessada a cair em seu ardil e efetuou

transação em favor de terceiros tudo como se fosse uma atividade comum.

A própria parte recorrente informou que realizou o procedimento indicado pelo fraudador, que se passou por preposto do réu (fls. 02).

Nos termos do contrato entabulado entre as partes, incumbia ao consumidor a responsabilidade pela guarda e uso do cartão e senha eletrônica de acesso. Todavia, alheio a esse cuidado – contratual e costumeiro –, forneceu a parte apelante ao fraudador seus dados e valores, após telefonema.

O artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor é elucidativo, para o melhor deslinde do feito: *"O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: (...) II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro"*.

Demonstrada nos autos a liberação de acesso e valores realizada pela parte apelante, não há que se falar em responsabilização da parte apelada. A propósito, confira-se:

APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE DA "FALSA CENTRAL". SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DO BANCO. LEGITIMIDADE PASSIVA DO BANCO CONFIGURADA. TEORIA DA ASSERÇÃO. DENUNCIÇÃO DA LIDE. IMPOSSIBILIDADE. VEDAÇÃO IMPOSTA PELO ART. 88 DO CDC. TRANSAÇÕES REALIZADAS PELA AUTORA SEGUINDO ORIENTAÇÕES DO GOLPISTA. AUSÊNCIA DE CONTATO COM CANAIS OFICIAIS DO BANCO. OCORRÊNCIA DE FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E/OU TERCEIRO. INTELIGÊNCIA DO ART. 14, §3º, II, CDC. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ÔNUS DE SUCUMBÊNCIA INVERTIDO. SENTENÇA REFORMADA PARA JULGAR IMPROCEDENTE O PEDIDO INICIAL.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1072267-78.2022.8.26.0002; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/09/2025; Data de Registro: 03/12/2025)

Ainda, em recente julgado, o Colendo Superior Tribunal de Justiça assim decidiu a respeito da responsabilidade das instituições financeiras por eventuais danos decorrentes de operações bancárias que, embora contestadas pelo correntista, foram realizadas com o uso da senha pessoal:

“RECURSO

ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. SAQUES. COMPRAS A CRÉDITO. CONTRAÇÃO DE EMPRÉSTIMO PESSOAL. CONTESTAÇÃO. USO DO CARTÃO ORIGINAL E DA SENHA PESSOAL DO CORRENTISTA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO. INEXISTÊNCIA. RESPONSABILIDADE AFASTADA. 1. Recurso especial julgado com base no Código de Processo Civil de 1973 (cf. Enunciados Administrativos nºs 2 e 3/STJ). 2. Controvérsia limitada a definir se a instituição financeira deve responder por danos decorrentes de operações bancárias que, embora contestadas pelo correntista, foram realizadas com o uso de cartão magnético com "chip" e da senha pessoal. 3. De acordo com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista. 4. Hipótese em que as conclusões da perícia oficial atestaram a inexistência de indícios de ter sido o cartão do autor alvo de fraude ou

ação criminosa, bem como que todas as transações contestadas foram realizadas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista. 5. O cartão magnético e a respectiva senha são de uso exclusivo do correntista, que deve tomar as devidas cautelas para impedir que terceiros tenham acesso a eles. 6. Demonstrado na perícia que as transações contestadas foram feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes. 7. Recurso especial provido”. (REsp 1633785/SP, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 24/10/2017, DJe 30/10/2017).

Na mesma esteira, é a jurisprudência desta corte:

“DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL E MATERIAL. Nulidade da sentença. Inocorrência de afronta ao artigo 93, IX da Constituição Federal, por apresentar o julgado, fundamentação contrária aos interesses da parte. Inocorrência de cerceamento do direito à produção de prova. Inócua a abertura de dilação probatória para a produção de provas que a parte sequer especificou. Preliminares rejeitadas. Operações bancárias efetuadas a débito, contestadas pela correntista. Fraude não reconhecida. Furto/extravio do cartão magnético. Responsabilidade exclusiva da cliente pela guarda e utilização do cartão magnético e senha. Validade das contratações realizadas antes do bloqueio. Falha na prestação do serviço não configurada. Indevido o

ressarcimento dos valores e indenização por dano moral. Improcedência mantida. RECURSO DESPROVIDO”. (TJSP; Apelação 1036955-17.2017.8.26.0002; Relator (a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/11/2018; Data de Registro: 12/11/2018).

E:

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE E INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C DANOS MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA AUTORA. CONDUTA NEGLIGENTE CONFIGURADA. TRANSAÇÕES REALIZADAS PELA AUTORA SEGUINDO ORIENTAÇÕES DO GOLPISTA, CONFORME NARROU NO BOLETIM DE OCORRÊNCIA. AUSÊNCIA DE CONTATO COM CANAIS OFICIAIS DO BANCO. OCORRÊNCIA DE FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E/OU TERCEIRO. INTELIGÊNCIA DO ART. 14, §3º, II, CDC. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1000277-02.2025.8.26.0526; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Salto - 3ª Vara; Data do Julgamento: 04/11/2025; Data de Registro: 04/11/2025)

O recorrente, assim, infelizmente foi vítima de um golpe, e não pode pretender responsabilizar o recorrido pela circunstância, o que só se mostraria possível se ficasse provado que o contato telefônico informado na petição inicial de fato pertencia ao banco, ou que fora de fato ludibriada por algum funcionário do banco. Contudo, nada disso ocorreu.

Assim, a despeito da aplicação das normas consumeristas ao caso, não



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

há como concluir pela responsabilidade da instituição financeira, resultante do lamentável episódio, incidindo na hipótese a regra do inciso II, § 3º, do art. 14, que isenta a responsabilidade do fornecedor de serviços quando ficar provada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Nesse lanço, rompido o nexo de causalidade pela culpa exclusiva da vítima e de terceiros, a improcedência da ação é de rigor.

Frise-se, contudo, que não se está a concluir que a parte recorrente não deva ser indenizada pelo prejuízo sofrido, mas apenas que seu intento deve se voltar contra os reais responsáveis pelo ocorrido, pelas vias ordinárias próprias.

Considero suficientemente apreciada a questão posta a julgamento, até porque o julgador não está obrigado a atacar um por um os argumentos das partes, mas somente expor os seus, de modo a justificar a decisão tomada, atendendo, assim, ao requisito insculpido no artigo 93, IX, da Constituição Federal, e na ordem legal vigente.

Ainda, em atenção ao disposto no art. 489, § 1º, inciso IV, do Código de Processo Civil, registre-se que os demais argumentos apontados pelas partes não são capazes de infirmar a conclusão acima.

Para viabilizar eventual interposição de recursos aos Tribunais Superiores, considera-se prequestionada toda a matéria discutida nos autos, sendo dispensável a indicação expressa e individualizada dos dispositivos legais.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso de apelação, mantendo a sentença na forma como lançada.

Nos termos do art. 85, §11, do CPC e em observância ao Tema 1059 do STJ, majora-se a verba honorária fixada na sentença em 30% sobre o valor já arbitrado em primeiro grau, considerando o trabalho adicional realizado em grau recursal, observada a gratuidade da justiça deferida à apelante, ficando suspensa a exigibilidade nos termos do art. 98, §3º, do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

MARIO SERGIO LEITE

Relator